

APOYO ADMINISTRATIVO AL CENTRO MÉDICO DE LA EMPRESA
COSECHAS DEL VALLE UBICADO EN EL CORREGIMIENTO DE LA
PAILA EN EL MUNICIPIO DE ZARZAL.



LAURA LEONOR MUÑOZ QUICENO

UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE ZARZAL
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ZARZAL 2018

APOYO ADMINISTRATIVO AL CENTRO MÉDICO DE LA EMPRESA
COSECHAS DEL VALLE UBICADO EN EL CORREGIMIENTO DE LA
PAILA EN EL MUNICIPIO DE ZARZAL.



LAURA LEONOR MUÑOZ QUICENO

.

Trabajo de grado en la modalidad de practica universitaria para optar al título de
Administrador de Empresas

Director:

FRANCY JANED SARRIA ROJAS
Magister en Gestión Empresarial

UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE ZARZAL
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ZARZAL 2018

TABLA DE CONTENIDO

1. ANTECEDENTES	12
2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
2.3 SISTEMATIZACIÓN.....	17
3. OBEJTIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	18
3.1 OBJETIVO GENERAL	18
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
4. JUSTIFICACIÓN	19
5. MARCO DE REFERENCIA	21
5.1 MARCO TEÓRICO.....	21
5.1.1 TEORÍA NEOCLÁSICA DE LA ADMINISTRACIÓN	21
5.1.2 PROCESO ADMINISTRATIVO	23
5.1.3 DISEÑO DE CARGOS	26
6. MARCO LEGAL.....	30
6.2 CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO.....	30
CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO.....	30
6 .2.2 NORMA TÉCNICA COLOMBIANA 5655. PRINCIPIOS PARA EL DISEÑO ERGONÓMICO DE SISTEMAS DE TRABAJO	34
7. MARCO CONTEXTUAL	36
7.1 MUNICIPIO DE ZARZAL VALLE	36
7.2 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA.....	38

7.3 MISIÓN	39
7.4 VISIÓN	39
7.5 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	40
8. METODOLOGÍA.....	42
8.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	42
8.2 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
8.3 FUENTES DE INFORMACIÓN	42
8.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	43
8.5 MUESTREO.....	43
9. REALIZAR UN DIAGNÓSTICO DE LAS ACTIVIDADES, TAREAS Y FUNCIONES QUE SE REALIZAN EN EL CENTRO MÉDICO DE COSECHAS DEL VALLE.	44
9.1 SITUACIÓN ACTUAL.....	44
9.2 ACTIVIDADES DE MEJORA.....	46
10. DISEÑAR UN ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO PARA EL CARGO DE AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE LA FILIAL COSECHAS DEL VALLE	51
11. REALIZAR UN PLAN DE MEJORAMIENTO EN EL MANEJO Y CONTROL DE LAS HISTORIAS CLÍNICAS	59
12. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	62
13. CONCLUSIONES	64
12. RECOMENDACIONES.....	66
14. BIBLIOGRAFÍA.....	67
15. ANEXOS	69

LISTA DE ILUSTRACIONES

<i>ILUSTRACIÓN 1 PROCESO ADMINISTRATIVO: LA INTERACCIÓN DINÁMICA DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS.....</i>	<i>24</i>
<i>ILUSTRACIÓN 2 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL MUNICIPIO DE ZARZAL.....</i>	<i>37</i>
<i>ILUSTRACIÓN 3 BANDERA DEL MUNICIPIO DE ZARZAL.....</i>	<i>37</i>
<i>ILUSTRACIÓN 4 ESCUDO DEL MUNICIPIO DE ZARZAL.....</i>	<i>37</i>
<i>ILUSTRACIÓN 5 CROQUIS DEL CENTRO MÉDICO DE COSECHAS DEL VALLE S.A</i>	<i>41</i>
<i>ILUSTRACIÓN 6 PROCESO DE ENTREGA DE DOCUMENTOS Y ARCHIVADO</i>	<i>59</i>

LISTA DE TABLAS

TABLA 1 PERSONAL DEL CENTRO MÉDICO DE COSECHAS	13
TABLA 2 EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SUS FUNCIONES PRINCIPALES, SEGÚN CADA AUTOR CLÁSICO O NEOCLÁSICO.	25
TABLA 3 ENFOQUES EN EL DISEÑO DE CARGOS	28
TABLA 4 CÓDIGO SUSTANTIVO DE TRABAJO	30
TABLA 5 NORMA TÉCNICA COLOMBIANA 5655	34
TABLA 6 SÍMBOLOS DEL MUNICIPIO DE ZARZAL VALLE DEL CAUCA	37
TABLA 7 DATOS DE LA EMPRESA COSECHAS DEL VALLE S.A	38
TABLA 8 MÉTODOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS	51
TABLA 9 CLASIFICACIÓN YA ARCHIVAMIENTO SEGÚN EL ÚLTIMO NÚMERO DE LA CEDULA	61

LISTA DE ANEXOS

<i>anexos 1 foto de la entrada del centro médico.</i>	<i>69</i>
<i>anexos 2 Foto de la sala de espera del centro medico</i>	<i>69</i>
<i>anexos 3 Oficina suministrada para auxiliar de medico ocupacional</i>	<i>70</i>
<i>anexos 4 Oficina suministrada para auxiliar del médico ocupacional</i>	<i>70</i>

INTRODUCCIÓN

La administración de las áreas funcionales de una organización, se rigen bajo unos principios elementales que son planear, organizar, dirigir y controlar. Estos son los que permiten que toda actividad o función desempeñada independientemente de la actividad económica a la que se dedique una empresa, se lleve a cabo de la mejor manera.

Por consiguiente, se puede decir que el rol que cumple un asistente administrativo, es optimizar correctamente los recursos ya sean de tipo económico, humano y tecnológico; teniendo en cuenta que este debe seguir unos lineamientos a la hora de ser contratado por una entidad, ya sea de carácter público o privado.

Ahora bien, quien plantea dichos lineamientos mencionados anteriormente es el Ministerio del Trabajo, el cual recopila en el Código Sustantivo del Trabajo la normatividad a seguir por el empleador y el empleado, siendo un instrumento esencial para el adecuado diseño de un puesto de trabajo, lo que dota de capacidad al administrador de empresas para seguir un procedimiento laboral idóneo. Por otro lado, este aspecto debe estar acompañado de condiciones que favorecen el correcto desempeño de funciones en el puesto del trabajo, como lo es la ergonomía. Este último término es definido por la norma técnica colombiana 5655 de la siguiente manera:

“Las definiciones y los principios especificados en esta norma técnica colombiana resultan pertinentes para el mejoramiento de las condiciones de diseño de trabajo, considerando simultáneamente la salud, la seguridad, el bienestar del ser humano, la calidad y productividad, incluyendo el desarrollo de habilidades ya existentes y la adquisición de otras nuevas. (conocido como el saber-hacer).” (NTC 5655. 2008)

El presente trabajo de investigación, tiene como finalidad realizar el análisis y descripción de puestos de trabajo para el cargo de asistente administrativa del Centro Médico de Cosechas del Valle, la cual es una de las filiales del mayor grupo agro industrial de Colombia que es Riopaila castilla.

El Centro Médico de Cosechas del Valle , es el área, en la cual se lleva cabo todo el seguimiento médico de cada colaborador, lo cual va desde el manejo de las historias clínicas de cada paciente, hasta el control y seguimiento de toda su evolución clínica dentro de la cual se incluyen enfermedades de origen común, que se puede definir como todas aquellas que son propias de cada paciente y las de tipo laboral que tiene relación directa con la empresa o con daños causados por parte de una labor desempeñada dentro de la organización; además brindar un apoyo a el colaborador con todos los trámites correspondientes a las empresas prestadoras de salud comúnmente conocida como EPS Y las administradoras de riesgos laborales conocidas como ARL .

En síntesis, el Centro Médico es el primer sitio de contacto entre el colaborador y el auxiliar administrativo, por lo tanto, las funciones desempeñadas allí van mucho más allá de tener un control de la evolución clínica del paciente o colaborador perteneciente a la organización, pues este se encarga de brindar un apoyo a la oficina principal con todo lo relacionado con incapacidades y asesoría legal para todos los procesos con las ARL; es así como la capacidad receptiva y comunicativa juegan un papel fundamental en este proceso, puesto que al tener mayor contacto con el personal se pueden detectar fácilmente algunas falencias del área, por lo cual el apoyo administrativo al Centro Médico es una fuente que permite mejorar y optimizar procesos por medio de las herramientas tecnológicas en las que se puede tener control y seguimiento de todas las gestiones realizadas, para sustentar por medio de estadísticas todo el apoyo que esta área ofrece a la organización.

GLOSARIO

Proceso administrativo: El proceso administrativo es cíclico, dinámico e interactivo. Cuando se consideran en un enfoque global para alcanzar objetivos, forman el proceso administrativo, el cual está determinado por el conjunto de las funciones administrativas. Chiavenato (1995)

Talento humano: Son proveedoras de conocimientos, habilidades, capacidades indispensables y, sobre todo, del más importante aporte a las organizaciones: la inteligencia, que permite tomar decisiones racionales e imprime significado y rumbo a los objetivos generales. En consecuencia, las personas constituyen el capital intelectual de la organización. Chiavenato (1999)

Análisis y Descripción de los Puestos de Trabajo (ADPT): Las tendencias actuales de la Gestión de los Recursos Humanos, lo consideran como una herramienta básica para el establecimiento de toda política de recursos humanos pues casi todas las actividades desarrolladas en el área de recursos humanos se basan de uno u otro modo en la información que proporciona este procedimiento. Ducceschi (1982)

Cargo: El cargo es la descripción de todas las actividades desempeñadas por una persona (el ocupante), englobadas en un todo unificado, el cual ocupa cierta posición formal en el organigrama de la empresa. Chiavenato (1999)

La Historia Clínica: es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención. Resolución 1995. (1999)

Asignación de funciones: Proceso por el que se decide cómo deben ser desarrolladas las funciones del sistema de trabajo; por las personas (humanware), por la organización (orgware), por las máquinas y/o el medio de trabajo (Hardware) y/o los programas (Software). Norma técnica colombiana. (2008)

Ergonomía: Disciplina científica que trata de las interacciones entre los seres humanos y otros elementos de un sistema, así como la profesión que aplica teoría, principios, datos y métodos al diseño, con objeto de optimizar el bienestar del ser humano y el resultado global del sistema. Norma técnica colombiana. (2008)

1. ANTECEDENTES

En el municipio de la Paila Valle del Cauca se encuentra ubicada la empresa Riopaila castilla, la cual está consolidada como una empresa agroindustrial con más de 100 años de experiencia en el mercado nacional e internacional, debido a su gran variedad de productos que tiene como lo es el azúcar, miel, alcohol, energía y palma. Dentro de esta empresa se encuentra la filial Cosechas del Valle S.A que tiene como función un apoyo a la agricultura.

Al ser una empresa relativamente nueva, Cosechas del Valle tuvo sus inicios en el año 2005 como Centrales Unidos S.A. y solo después de que la empresa Riopaila castilla tomara la decisión de cancelar las relaciones laborales con contratistas dedicadas a suministrar personal para realizar trabajos de corte manual, nace en el año 2012 la filial cosechas del valle y empieza a encargarse de todo lo que tiene relación con el corte manual de caña y servicios generales.

A partir de esto se crea el Centro Médico de Cosechas del Valle(oficinas) , el cual se encuentra ubicado dentro del Centro de Salud con el que cuenta el ingenio Riopaila dentro de este está ubicado el archivo de Cosechas del Valle que es compartido con la empresa Riopaila castilla , la oficina del médico de cosechas , la oficina de la terapeuta ocupacional que a su vez se comparte con los paramédicos de Riopaila y por último la oficina del ayudante administrativo que se comparte con la nueva EPS los días martes .

Alguno de los cambios que ha realizado el Centro Médico se pueden observar por medio del siguiente cuadro que expresa cómo ha evolucionado según las necesidades identificada por el medico laboral de cosechas para profundizar en la parte administrativa.

Tabla 1 Personal del centro médico de cosechas

PERSONAL DEL CENTRO MEDICO	
Antes	Actualmente
<p>Cabe resaltar que anteriormente el Centro Médico se encontraba compuesto por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 medico ocupacional de cosechas del valle • 1 terapeuta ocupacional • 2 practicantes Sena 	<p>En la actualidad el personal que lo compone es:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 medico ocupacional de cosechas del valle • 1 Terapeuta ocupacional • 1 practicante universitario

Fuente: Elaboración propia

Cabe resalta que anteriormente el Centro Médico contaba con más personal, ya que había 2 practicantes del Sena que distribuían sus funciones entre el archivo y las funciones administrativas, pero debido a los inconvenientes presentados que llevaron a que hubiera un mal clima laboral, se toma la decisión de habilitar el cargo para un practicante administrativo que supliera las funciones de estos dos puestos de trabajo.

2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Centro Médico de Cosechas del Valle S.A, al ser un Centro de salud relativamente nuevo debido a que la empresa, aunque haya tenido sus inicios de en el año 2005, realmente fue constituida con el nombre de cosechas del valle s.a en el año 2012, es ahí donde debido al poco tiempo de formación y tiempo que lleva, se identificó la necesidad de realizar una Análís y descripción de puesto de trabajo para el auxiliar administrativo del médico laboral y la terapeuta ocupacional de cosechas del valle.

Se puede considerar que la importancia de una ADP (Análís y descripción de puesto de trabajo) nace a partir de diversos estudios administrativos, en los cuales Idalberto Chiavenato lo describe como:

Un proceso que consiste en enunciar las tareas o responsabilidades que lo conforman y lo hacen distinto a todos los demás puesto que existen en la organización. Así mismo, su descripción es la relación de las responsabilidades o tareas del puesto (lo que hace el ocupante), la periodicidad de su realización (cuándo lo hace), los métodos que se emplean para el cumplimiento de esas responsabilidades o tareas (cómo lo hace), los objetivos (por qué lo hace).

Los procesos de organización de recursos humanos comprenden la ubicación de las personas en los puestos y la evaluación de su desempeño. La organización es un sistema de funciones. Una función es un conjunto de actividades y conductas que se requieren de una persona. Para que un participante pueda comprender las funciones que le son atribuidas, debe pasar por un proceso de socialización organizacional, es decir, por un proceso de aprendizaje de los valores, normas y conductas requeridos por la organización. Pero el desempeño de la función es complejo y está sujeto a muchas discrepancias y disonancias. La ARH (administración de los recursos humanos) considera a las funciones como puestos. Sin embargo, los puestos no siempre son diseñados o descritos

por la ARH (administración de los recursos humanos), sino por otros departamentos que pueden utilizar diversos modelos para el diseño de puestos, como el clásico o tradicional, el diseño humanista o el situacional. Lo moderno es que los puestos se ajusten o se adecuen al crecimiento profesional de las personas; a esto se le llama enriquecimiento o ampliación de los puestos. Además, los puestos dejan de ser individuales o aislados socialmente y se transforman en actividades en equipo con alto contenido social, Todo esto con objeto de mejorar la calidad de vida en el trabajo; es decir, incrementar el grado de satisfacción de las personas con su actividad y con su organización.

Según lo observado en el Centro Médico de cosechas del valle, se puede concluir que una de las principales causas por las que no se ha realizado hasta el momento un análisis y descripción de puesto de trabajo para el cargo de auxiliar administrativo, se debe al poco tiempo que tiene en funcionamiento el Centro Médico de cosechas y al momento de su legalización no se contempló la posibilidad de tener practicante universitario que cumpliera con los requisitos del auxiliar administrativo, cabe resaltar que este cargo nace por la necesidad del médico laboral por conservar un orden en cuanto a la administración y dirección de las actividades realizadas en estas oficinas; **Adicional a esto se resalta la importancia de brindar un apoyo en la recepción y archivo de historias clínicas y documentos de cada paciente con el fin de agilizar dicho proceso y certificar que al momento de la consulta médica o cuando el paciente solicite cualquier documento se encuentre en el archivo .**

(Chiavenato ,2007, p 226,227, 222)

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué herramienta permitirá establecer las funciones y requisitos que se deben cumplir para ejercer el cargo de auxiliar administrativo con el fin de mejorar el manejo y control de las historias clínicas en el Centro Médico de cosechas del valle?

2.3 SISTEMATIZACIÓN

¿un diagnóstico de la actividades, tareas y funciones permite conocer la situación actual del centro médico de cosechas del valle?

¿Teniendo como objetivo diseñar un análisis y descripción de puesto de trabajo se podría considerar como la herramienta idónea para desempeñar el cargo de asistente administrativo en el centro médico de cosechas?

¿Es necesario realizar un plan de mejoramiento en control y manejo del archivo de historias clínicas en el centro médico de cosechas

3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar labores de Apoyo administrativo al Centro Médico de cosechas del valle.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico de las actividades, tareas y funciones que se realizan en el Centro Médico de cosechas del valle
- Diseñar el análisis y descripción de puestos de trabajo para el cargo de auxiliar administrativo de la filial cosechas del valle
- Realizar un plan de mejoramiento en el manejo y control de las historias clínicas

4. JUSTIFICACIÓN

Toda organización sin importar su tamaño, experiencia o actividad a la que se dedique requieren ayuda y dirección por parte de un administrador de empresas, que le ayude con los procesos básicos de la administración que son planear, organizar, dirigir y controlar lo que sucede dentro de la organización o área funcional donde desempeñe el cargo; es por esto que es tan importante el talento humano para que una organización sea eficiente en cada una de las labores que desempeña y así poder ser competitiva en mundo globalizado que exige no solo la satisfacción del cliente interno y externo.

Es por esto, que es fundamental que las organizaciones a pesar de su tamaño o capacidad financiera cuenten con un análisis y descripción de puesto de trabajo, en que se detalle de forma clara las funciones que tiene cada uno de sus colaboradores, con la finalidad de tener una información precisa de las funciones que debe desempeñar cada persona al momento de ejercer un cargo dentro de esta.

Dicho lo anterior, se puede decir que para que un administrador, desempeñe su rol de la mejor manera, es necesario contar con toda la información detallada de su puesto de trabajo, ya que va a permitirle delimitar sus funciones y así profundizar en cada una de las actividades propias del cargo, lo que le va a permitir ser eficiente no solo para el área sino también para toda la organización.

A partir de esto nace la necesidad de implementar un plan de mejoramiento en el cual vayan contempladas todas las actividades, funciones y tareas que se realizan dentro del puesto de trabajo, que permitiera mejorar y agilizar procesos que anteriormente no tenían como ser medibles, es por esto que se implementaron bases de datos y formatos que permitieron darle formalidad y orden a cada una de

las actividades realizadas; una vez ya implementadas las actividades de mejora se identificó la necesidad de plantear un análisis y descripción de puesto de trabajo en el que se involucren todos los principios básicos de la administración ya mencionados anteriormente como El planear es el proceso que define qué es lo que realmente la empresa o el administrador desea lograr a futuro; organizar, es la manera en cómo se van hacer las actividades, dirigir, consiste en repartir las responsabilidades, por último, controlar permite medir y realizar ajustes a lo que se había planeado desde un inicio, todo esto sustentado bajo las políticas propias de la organización, Norma Técnica Colombiana 5655 y el código sustantivo de trabajo.

En síntesis, se identificó la necesidad de crear un ADP (Análís y descripción de puesto de trabajo) para el Centro Médico de Cosechas del Valle, con el fin de formalizar el cargo y a su vez delimitar las funciones y actividades que comprenden el mismo, para que así haya un mayor enriquecimiento del puesto, en el que se vean mejorados aspectos como la motivación y la productividad para que contribuya así a buen clima laboral ; en si la importancia de un ADP (análisis y descripción de puesto de trabajo) radica que la empresa estipule la funciones que debe cumplir el empleador , con el fin de evitar explotación o sobre cargo de las tareas ; y que el colaborador o postulante cumpla con las actitudes y aptitudes que se requieren para desempeñar el cargo .

5. MARCO DE REFERENCIA

5.1 Marco teórico

5.1.1 Teoría neoclásica de la administración

Para entrar en materia es recomendable mencionar las teorías que direccionan el presente trabajo de investigación, por tal razón, se toman los escritos del autor Idalberto Chiavenato quien describe la teoría neoclásica de la administración de la siguiente manera:

El término teoría neoclásica, e en realidad n poco exagerado. Los autores aquí considerados (Peter F. Drucker, Ernest Dale, Harold Kootz, Cyril Morris Hurley, Lous Allen, sin contar con los autores de la administración por objetivos), de hecho, no presentan puntos de vista divergentes, ni se preocupan por alinearse dentro de una orientación común. En resumen, los autores neoclásicos no forman propiamente una escuela definida, sino un movimiento relativamente heterogéneo Se prefiere la denominación teoría para un mejor encuadre didáctico y facilidad de presentación a pesar de que algunos autores la denominan escuela operacional, escuela del proceso administrativo o, incluso, enfoque universalista de la administración.

(Chiavenato, 1995, p.229)

- **Eclecticismo en la teoría neoclásica**

Los autores neoclásicos, a pesar de basarse mucho en la teoría clásica, son ampliamente eclécticos, y recogen el contenido de casi todas las teorías administrativas, a saber:

- a) De la **teoría de las relaciones humanas**: los conceptos de organización informal, de dinámica de grupos, de comunicaciones de liderazgo, así como también la apertura democrática iniciada por esta teoría administrativa;

- b) De la **teoría de la burocracia**: el énfasis en los principios y normas formales de la organización, la organización jerárquica y los aspectos relativos de la autoridad y responsabilidad.
- c) De la **teoría estructuralista**: la perspectiva de una organización dentro de una sociedad de organizaciones, la relaciones entre organización y ambiente externo, el estudio comparativo de las organizaciones a través de sus estructuras, la adopción paralela y simultanea de conceptos relativos a la organización formal (típicos de la teoría clásica), al lado de conceptos relativos a la organización informal (típico de la teoría de las relaciones humanas) intentando hacerlos compatibles como también el estudio de los objetivos organizacionales y los objetivos individuales, sus conflictos y posibilidades de integración.
- d) De la **teoría del comportamiento**: conceptos recientes sobre motivación humana, estilos de administración la teoría de las decisiones, el comportamiento humano en las organizaciones, los conflictos organizacionales, el juego entre objetivos organizacionales y objetivos individuales, el equilibrio organizacional como sistemas de recompensas y contribuciones, etc.
- e) De la **teoría matemática**: como un intento de aplicación de la investigación operacional y sus métodos de cuantificación, el enfoque de medición de resultados, el estudio de las decisiones cuantitativas y programables, etc.
- f) De la **teoría de sistemas**: *el enfoque de la organización como un sistema compuesto de múltiples subsistemas, su integración y reciprocidad, las demandas del ambiente externo, la retroacción de las consecuencias, el ciclo de eventos que constituyen la administración, etc.*

(Chiavenato, 1995, p.p 233-234)

5.1.2 Proceso administrativo

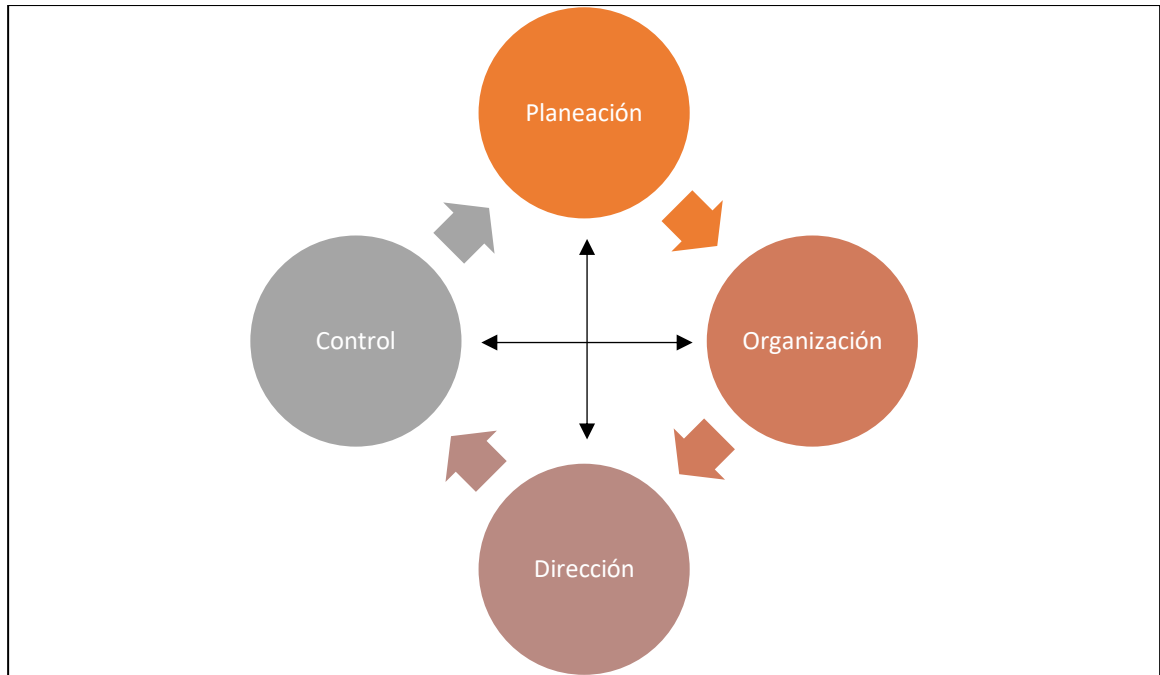
El proceso administrativo ha sido un modelo a seguir durante generaciones, el cual fue desarrollado y utilizado a finales del siglo XIX y principios del XX por Henry Fayol, y a partir de ese momento se le ha identificado como la estructura básica de la práctica administrativa, otorgándole a ésta una capacidad de abstracción más amplia y la posibilidad de generar conceptos teóricos cada vez más particularizados a las necesidades de las organizaciones, siendo también un modelo con el cual se estandariza la función del administrador.

El proceso administrativo se define como una consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa. Algunos autores que estudian dicho proceso lo han dividido de acuerdo con su criterio en tres, cuatro, cinco o seis etapas, pero sólo se refieren al grado de análisis del proceso, ya que el contenido es el mismo que manejan todos. Por eso, en la actualidad, la división cuadripartita, de cuatro fases, es la más aceptada universalmente: planeación, organización, dirección y control.

Universidad Nacional Autónoma de México (2016)

Al compaginar lo expresado por algunos exponentes de las teorías administrativas, se puede percibir una notable preocupación porque el proceso administrativo se tome como un proceso cíclico en el cual cada etapa se relacione entre sí, y a su vez de espacio a la retroalimentación, visto de la siguiente manera:

Ilustración 1 Proceso administrativo: la interacción dinámica de las funciones administrativas.



Fuente: Chiavenato (1995).

Planeación: La planeación es la función administrativa que determina anticipadamente cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para alcanzarlos. Se trata entonces de un modelo teórico para la acción futura. Empieza por la determinación de los objetivos y detalla los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible. (Chiavenato, 1995, p.249)

Organización: Significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos pertinentes de su administración y establecer las relaciones entre ellos y las atribuciones de cada uno. (Chiavenato, 1995, p.256)

Dirección: La dirección está relacionada con la acción, como la puesta en marcha, y tiene mucho que ver con las personas. Está directamente relacionada con la actuación sobre los recursos humanos de la empresa.

Las personas necesitan aplicarse en sus cargos y funciones, entrenarse, guiarse y motivarse para alcanzar los resultados que se esperan de ellas. La función de la dirección se relaciona directamente con la manera por la cual el objetivo o los objetivos deben alcanzarse, por medio de la actividad de las personas que componen la organización. (Chiavenato, 1995, p.p 257-258)

Control: La finalidad del control es asegurar que los resultados de aquello que se planeó, organizo y dirigió, se ajusten, tanto como sea posible, a los objetivos previamente establecidos. La esencia del control reside en la verificación de si la actividad controlada está alcanzando o no los objetivos, con los resultados deseados. (Chiavenato, 1995, p. 260)

Tabla 2 El proceso administrativo y sus funciones principales, según cada autor clásico o neoclásico.

Autor	Funciones del administrador
Fayol	Prever, organizar, comandar, coordinar, controlar.
Urwick	Investigación, previsión, planeación, organización, coordinación, comando, control
Gulick	Planeación, organización, administración de personal, dirección o comando, coordinación, información, apoyo
Koontz y O'Donnell	Planeación, organización, designación de personal, dirección, control
Newman	Organización, planeación, liderazgo, control
Dale	Planeación, organización, dirección, control
Wadia	Planeación, organización, motivación, innovación, control
Miner	Planeación, organización, dirección, coordinación y control

Fuente: Chiavenato (1995).

5.1.3 Diseño de cargos

El diseño de cargos incluye la especificación del contenido de cada cargo, los métodos de trabajo y las relaciones con los demás cargos. Diseñar un cargo significa definir cuatro condiciones básicas:

1. El conjunto de tareas o atribuciones que el ocupante deberá desempeñar (contenido del cargo).
2. Como deben desempeñarse las tareas o las atribuciones (métodos y procesos de trabajo).
3. A quien deberá reportar el ocupante del cargo (responsabilidad), es decir, quien es su superior inmediato.
4. A quien deberá supervisar y dirigir (autoridad) el ocupante del cargo, es decir, quienes son sus subordinados.

El diseño de los cargos en la organización es una actividad que no se encuentra específicamente asegurada en un órgano. Difícilmente es una función de staff de la ARH. En la mayoría de las ocasiones, permanece en manos del órgano de ingeniería industrial (que diseña los cargos típicamente manufactureros) o de organización y métodos (que diseña los cargos típicos de oficinas) que se encargan de la planeación y la distribución de las tareas y funciones de la mayor parte de la organización. Los demás cargos (de las áreas administrativas, financiera y mercadológica) casi siempre son diseñados por las respectivas gerencias, en un proceso ininterrumpido de solución de problemas y mejoramiento continuo. Los cargos no son estables ni estáticos ni definitivos, sino que están siempre en evolución, innovación y cambio.

- **Modelo de diseño de cargos:** el diseño de cargos es tan antiguo como el trabajo humano. Existen tres modelos de diseño de cargos: clásico, humanístico y situacional.

Modelo clásico o tradicional: Diseño de cargos pregonado por los ingenieros de la administración científica a comienzos del siglo XX. Taylor, Gantt y Gilbreth utilizaron ciertos principios de racionalización de trabajo para proyectar cargos, definir métodos estandarizados y entrenar a las personas para obtener la máxima eficiencia posible. En este modelo, la eficiencia era la máxima preocupación. Los principales aspectos del modelo clásico de diseño de cargo son:

1. La persona como apéndice de la máquina: la racionalidad es técnica, lógica y determinista. La tecnología es primero, las personas después. La tecnología (equipo, maquinaria, herramientas, instalaciones, distribución física) sirve de base para el diseño de cargos. En otros términos, el diseño de cargo sirve exclusivamente a la tecnología y a los aspectos de producción.

2. Fragmentación del trabajo: para servir a la racionalidad técnica, el trabajo se divide y fragmenta, con el fin de que cada persona ejecute solo una subtarea sencilla y repetitiva, es decir un encargo parcial y fragmentado que se ejecuta de manera rutinaria y monótona, teniendo en cuenta el tiempo estándar para realizarlo y los ciclos de producción que se deben acatar.

3. Énfasis en la eficiencia: cada obrero trabaja según el método, las reglas y los procedimientos establecidos. Se programa el ritmo (o la cadencia) del trabajo, y este se mide a través de estudios de tiempo y movimientos (tiempo estándar, 100% de eficiencia). El obrero que consigue mayor eficiencia recibe premios de producción, teniendo en cuenta el concepto de homo economicus (hombre económico, movido, motivado por una racionalidad económica).

(Chiavenato, 1999, p.p 68-69)

Tabla 3 Enfoques en el diseño de cargos

Filosofía/enfoque	Técnicas	Ventajas	Desventajas	Objetivo
Administración científica	Simplificación del trabajo	Crea cargos sencillos, seguros y confiables. Minimiza las demandas intelectuales del trabajo.	Monotonía, aburrimiento y alineación	Eficiencia
Relaciones humanas	Trabajo en grupos	Reconoce la importancia de las necesidades sociales de los empleados	Proporciona poca orientación técnica	satisfacción
Características del trabajo	Ampliación del cargo	Reduce el tiempo de espera entre tareas, mejora la flexibilidad de la organización, reduce las necesidades de apoyo de staff.	Sacrifica las ventajas de la implicación, sin reducir las desventajas	eficiencia
	Enriquecimiento del cargo	Crea cargos que involucren al empleado, aumenta la motivación, satisfacción y productividad.	Costo. Aumenta el potencial de errores y de accidentes. Requiere empleados adicionales. El control permanece en los gerentes.	satisfacción
Alto desempeño en el trabajo	equipos	Da mayor autocontrol ante el trabajo. Ideal para nuevas fabricas, en donde es compatible con la nueva tecnología adoptada.		eficiencia

Fuente: Chiavenato (1999)

En resumen se puede decir que las teorías administrativas que fueron tenidas como referencia para el desarrollo de la investigación son un soporte para el cargo de apoyo administrativo , en el cual se tomaron en cuenta las funciones básicas que plantea Idalberto Chiavenato que son planear, organizar ,dirigir y controlar , herramientas que implementadas de la manera adecuada llevan al eficiencia y eficacia de quien desempeñe el cargo ; además de tener en cuenta los estudios y planteamientos realizados por Idalberto Chiavenato para en Análisis y descripción de puestos de trabajo en donde menciona las actividades, funciones y motivaciones que llevan a todo colaborador a sentir satisfecho en puesto de trabajo.

6. MARCO LEGAL

Para el desarrollo de un análisis y descripción de puestos de trabajo, es oportuno conocer las normas básicas que sustentan la posibilidad de crear las vacantes para determinado cargo dentro de una organización, teniendo en cuenta sus características, funciones y requisitos sin importar la actividad económica a la que se dedique esta, por tal razón, el administrador de empresas debe conocer cuáles son los parámetros legales que soporten un adecuado diseño del cargo a ofertar. A continuación, se presentan las normas que aplican en la presente investigación.

6.2 Código sustantivo del trabajo

El código sustantivo del trabajo y procedimiento laboral en Colombia, tiene como finalidad dar a conocer las obligación y deberes que debe tener todo empleado y empresa al momento de formalizar una relación de tipo laboral, es decir que haya un equilibrio de tipo económico y social donde ambas partes se sientan protegidas por la justicia.

Tabla 4 Código sustantivo de trabajo

CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO	
PRINCIPIOS GENERALES	
ARTICULO 1o. OBJETO.	La finalidad primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social.
ARTICULO 5o. DEFINICION DE TRABAJO	El trabajo que regula este Código es toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural

	ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo.
DERECHO INDIVIDUAL DEL TRABAJO TITULO I. CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO	
ARTICULO 22. DEFINICION.	<p>1. Contrato de trabajo es aquel por el cual una persona natural se obliga a prestar un servicio personal a otra persona, natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración.</p> <p>2. Quien presta el servicio se denomina trabajador, quien lo recibe y remunera, empleador, y la remuneración, cualquiera que sea su forma, salario.</p>
CAPITULO IV. MODALIDADES DEL CONTRATO	
ARTICULO 37. FORMA	El contrato de trabajo puede ser verbal o escrito; para su validez no requiere forma especial alguna, salvo disposición expresa en contrario.
ARTICULO 38. CONTRATO VERBAL	<p>Cuando el contrato sea verbal, el empleador y el trabajador deben ponerse de acuerdo, al menos acerca de los siguientes puntos:</p> <p>1. La índole del trabajo y el sitio en donde ha de realizarse;</p> <p>2. La cuantía y forma de la remuneración, ya sea por unidad de tiempo, por obra ejecutada, por tarea, a destajo u otra cualquiera, y los períodos que regulen su pago;</p> <p>3. La duración del contrato.</p>

<p>ARTICULO 39.</p> <p>CONTRATO ESCRITO</p>	<p>El contrato de trabajo escrito se extiende en tantos ejemplares cuantos sean los interesados, destinándose uno para cada uno de ellos; está exento de impuestos de papel sellado y de timbre nacional y debe contener necesariamente, fuera de las cláusulas que las partes acuerden libremente, las siguientes: la identificación y domicilio de las partes; el lugar y la fecha de su celebración; el lugar en donde se haya contratado el trabajador y en donde haya de prestar el servicio; la naturaleza del trabajo; la cuantía de la remuneración, su forma y periodos de pago; la estimación de su valor, en caso de que haya suministros de habitación y alimentación como parte del salario; y la duración del contrato, su desahucio y terminación.</p>
<p>ARTICULO 40. CARNÉ</p>	<p>Las empresas podrán, a su juicio y como control de identificación del personal que le preste servicios en sus distintas modalidades, expedirles a sus trabajadores, contratistas y su personal y a los trabajadores en misión un carné en donde conste, según corresponda, el nombre del trabajador directo, con el número de cédula y el cargo. En tratándose de contratistas el de las personas autorizadas por este o del trabajador en misión, precisando en esos casos el nombre o razón social de la empresa contratista o de servicios temporal e igualmente la clase de actividad que desarrolle. El carné deberá estar firmado por persona autorizada para expedirlo.</p>

ARTICULO 60.
PROHIBICIONES A LOS
TRABAJADORES

1. Sustraer de la fábrica, taller o establecimiento, los útiles de trabajo y las materias primas o productos elaborados. Sin permiso del empleador.
2. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcóticos o drogas enervantes.
3. Conservar armas de cualquier clase en el sitio del trabajo, a excepción de las que con autorización legal puedan llevar los celadores (D.2478/48).
4. Faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o sin permiso del empleador, excepto en los casos de huelga, en los cuales deben abandonar el lugar del trabajo.
5. Disminuir intencionalmente el ritmo de ejecución del trabajo, suspender labores, promover suspensiones intempestivas del trabajo o excitar a su declaración o mantenimiento, sea que participe o no en ellas.
6. Hacer colectas, rifas y suscripciones o cualquier clase de propaganda en los lugares de trabajo.
7. Coartar la libertad para trabajar o no trabajar, o para afiliarse o no a un sindicato o permanecer en él o retirarse.
8. Usar los útiles o herramientas suministradas por el empleador en objetos distintos del trabajo contratado.

Código laboral sustantivo del trabajo y procedimiento laboral. 1999. (p.p 14-23-28-29-37-38)

6 .2.2 Norma Técnica Colombiana 5655. Principios para el diseño ergonómico de sistemas de trabajo

Tabla 5 Norma técnica colombiana 5655

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	
<p>Esta norma técnica colombiana establece los principios básicos que orientan el diseño ergonómico de los sistemas de trabajo y define los términos fundamentales que resultan pertinentes. En ella se describe una aproximación integrada al diseño de estos sistemas, en el que se contempla la cooperación de expertos en ergonomía con otras personas participantes en esa actividad, atendiendo con igual importancia, los requisitos humanos, sociales y técnicos, durante el proceso de diseño. Entre los usuarios de esta norma, se encuentran directivos de empresa, los trabajadores (o sus representantes), ergónomos, profesionales de la salud, del área administrativa, de ingeniería y de diseño; así como expertos que realicen actividades técnicas específicas del sistema de trabajo.</p>	
3. DISEÑO ERGONÓMICO DE SISTEMAS DE TRABAJO	
<p>3.1 PRINCIPIOS GENERALES</p>	<p>En el proceso de diseño deben considerarse las interacciones más importantes entre la persona o personas y los componentes del sistema de trabajo, tales como las tareas, el medio de trabajo, el espacio de trabajo y el ambiente. La visión sistémica de la ergonomía debe implementarse desde el principio y durante todo el proceso de diseño ergonómico de sistemas de trabajo, para analizar la situación problemática, definir el contexto de acción y construir colectivamente las vías de intervención. No obstante, puede ser empleada</p>

	con éxito para modificar o volver a diseñar un sistema de trabajo ya existente e insatisfactorio.
3.2 PROCESO DEL DISEÑO ERGONÓMICO DE SISTEMAS DE TRABAJO	"Diseñar" hace referencia a un proceso iterativo y estructurado que consta de diversos pasos y que da como resultado un diseño nuevo o una modificación del ya existente. Este proceso se lleva mejor a cabo si lo realiza un equipo multidisciplinar, lo cual es válido para cualquiera de las fases de que consta el proceso. En las diferentes etapas del proceso se desarrollan actividades de análisis, síntesis, simulación y evaluación. Cualquiera de las diversas variables presentes influye, probablemente, sobre las demás. Por ejemplo, la asignación de las diferentes funciones a las personas o a los medios de trabajo, el diseño de interfaces y las necesidades de formación, interaccionan de tal modo que se hace necesario que el autor del diseño evalúe diferentes alternativas antes de tomar la decisión final.

Fuente: Norma Técnica Colombiana 5655 Principios para el diseño ergonómico de sistemas de trabajo.2008. (p.p 1-2-3-4-5)

7. MARCO CONTEXTUAL

Para proporcionar una mejor ubicación y brindar un mejor contexto de lugar donde se desarrolló el proceso educativo es necesario conocer el área de desarrollo del mismo.

7.1 Municipio de Zarzal Valle

Nombre del municipio: Zarzal

Gentilicio: Zarzaleño



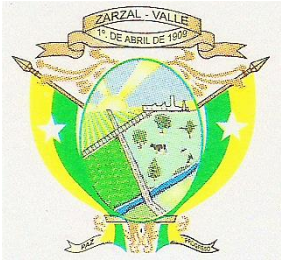
Año de fundación: 1909

Otros nombres que recibió el municipio: Villa libraida, Libarida, Cantón de las lajas, pueblo nuevo Zarzal.

El municipio de Zarzal está ubicado aproximadamente a 140 kilómetros al noreste de Cali, la capital del Valle del cauca. cuenta con una altitud de 916 m.s.n.m, temperatura de 26°C fundado en el año 1.809 con el nombre de libraida e instituido en 1.909 con en nombre de Zarzal. actualmente cuenta con una población de 45.000 habitantes, se caracteriza por concentrar el 71,8% de la población en su cabecera; el desarrollo de la economía gira alrededor de las actividades agrícolas.

Alcaldía de Zarzal-Valle (2012).

Tabla 6 Símbolos del municipio de Zarzal Valle Del Cauca

SÍMBOLOS DEL MUNICIPIO DE ZARZAL VALLE DEL CAUCA	
<p><i>Ilustración 2 Ubicación geográfica del municipio de Zarzal.</i></p>	
<p><i>Ilustración 3 Bandera del municipio de Zarzal</i></p>	
<p><i>Ilustración 4 Escudo del municipio de Zarzal</i></p>	

Fuente: Alcaldía de Zarzal-Valle (2012)

7.2 Reseña histórica de la empresa

Cosechas del valle s.a al igual que la empresa Castilla Cosechas ubicada en la ciudad de Cali son filiales pertenecientes a la empresa agroindustrial Riopaila castilla s.a constituida en 2012 y cuya razón de ser radica en la necesidad de vincular personal para el corte de caña manual y oficios varios, ambas operan en los territorios donde se encuentran ubicadas la planta de producción de azúcar ,miel y alcohol en el Valle Del Cauca , castilla cosecha en la ciudad de Cali y cosechas del valle en la Paila , dentro del ingenio Riopaila castilla .

Tabla 7 Datos de la empresa cosechas del valle s.a

NOMBRE	COSECHAS DEL VALLE .SA
OBJETO SOCIAL	La sociedad tiene por objeto la prestación de servicios agrícolas relacionados con la producción especializada de caña de azúcar, o cualquier otra actividad relacionada directamente con su objeto social, o que tienda a facilitar su logro o lo complemente; así como también la prestación de servicios de siembra, cultivo, corte y cosecha de caña de azúcar y labores agrícolas e industriales conexas, complementarias y relacionadas con la producción especializada de caña de azúcar
DOMICILIO	Cali, Valle
NACIONALIDAD:	Colombiana
ÁREA DE OPERACIONES:	Colombia, Cali (Valle)

FECHA DE CONSTITUCIÓN:	Fue constituida inicialmente como Centrales Unidos S.A. de acuerdo con las leyes colombianas, por escritura pública N.º 1773 del 22 de junio de 2005, otorgada por la Notaría Cuarta de Cali, departamento del Valle del Cauca. Luego dicha sociedad cambió su nombre y se transformó en sociedad por acciones simplificada con el nombre de Cosecha del Valle S.A.S. según acta N.º 05 del 26 de junio de 2012 de la Asamblea General de Accionistas, inscrita en la Cámara de Comercio el 9 de julio de 2012 bajo el N.º 8211 del libro IX

Fuente: Riopaila castilla s.a. (2012). Informe de gestión

7.3 Misión

Administrar el recurso humano que presta los servicios en corte de caña a Riopaila Castilla S.A.S, con el fin de aumentar la competitividad del personal, velando por el cumplimiento de las responsabilidades institucionales mediante programas de capacitación, con un sistema de remuneración adecuado, bienestar social y salud en el trabajo que permitan crear un clima laboral óptimo, y generando sentido de pertenencia a la organización.

7.4 Visión

Ser al 2020 la empresa que preste a Riopaila Castilla S.A.S, los servicios agrícolas a su cliente potencial con el más alto grado de eficiencia, generando bienestar, responsabilidad ambiental, compromiso con la organización, facilitando condiciones

favorables para la salud de los trabajadores, y rentabilidad financiera como resultado de un mejoramiento continuo.

7.5 Descripción del servicio

En el Centro Médico, específicamente en el área de cosechas, la atención medica se centra en el control y seguimiento a los pacientes que se encuentran incapacitados por diferentes casusas como enfermedad común, accidente laboral o enfermedad laboral, adicional a esto también atiende paciente que se encuentran reubicados temporales o definitivos en nuevos puestos de trabajo debido a las condiciones de salud en las que se encuentren y por último se atienden casos de emergencias médicas.

características del servicio

- solicitud de citas médicas con medico laboral de la empresa
- solicitud de citas con EPS Y ARL
- solicitud de viáticos con ARL
- consultas con cita previa de lunes a viernes de 7 am a 5 pm.
- Servicio de ambulancia (Riopaila castilla)
- Direccionamiento y ayuda para citas con psicóloga, trabajo social y demás.

Características del paciente

- Incapacitados
- Reubicados temporales
- Reubicados definitivos
- Casos de emergencia por accidente laboral
- Ingresos y egresos de personal

Ilustración 5 Croquis del centro médico de cosechas del valle s.a

OFICINA MEDICO COSECHAS	BAÑO HOMBRE	BAÑO MUJER	SALA DE PROCEDIMIENTOS	OFICINA MEDICO RIOPAILA
	ZONA DE ESPERA			ARCHIVO
COCINA				
OFICINA TERAPEUTA COSECHAS Y PARAMEDICOS				OFICINA EPS S.O. S
ONFICINA ENFERMERA RIOPAILA				OFICINA EPS COOMEVA
OFICINA SISOS RIOPAILA				CONTRATACION EXTERNA (RIOPAILA)
OFICINA COSECHAS (auxiliar administrativo)				CONSULTORIO ODONTOLOGICO
	ENTRADA		ENTRADA	

Fuente: Elaboración propia

8. METODOLOGÍA

8.1 Tipo de investigación

Desde el punto de vista metodológico y para la elaboración de una Análisis y descripción de puesto de trabajo para el Centro Médico de cosechas del valle s.a, se realizó un estudio de tipo descriptivo, con el fin de detallar cada una de las funciones y actividades que componen el cargo de ayudante administrativo para esta área.

8.2 Metodología de la investigación

El tipo de investigación es deductivo ya que se toman los planteamientos propuestos por algunos autores como Idalberto Chiavenato quien sustenta que para un adecuado análisis y descripción de puestos de trabajo se requiere del personal idóneo encargado de asumir deberes y responsabilidades que conlleven a un buen desempeño y funcionamiento del cargo.

8.3 Fuentes de información

- 1) Fuentes primarias: para este tipo de fuente se utilizaron las siguientes herramientas, que permitieron conocer con más detalle toda la información necesaria para el desarrollo de la investigación.
 - a) Empresa cosechas del valle S.A: para este tipo de recolección de información se realizaron entrevistas a la Analista Sr. Gestión Laboral, y al jefe inmediato el Medico ocupacional.

b) Entrevista no estructurada a los pacientes y personal que labora dentro del Centro Médico.

2) Fuentes secundarias:

Para obtener la información se tomaron en cuenta fuentes bibliográficas como libros, trabajos de grado, artículos relacionados con el tema y páginas web; lo que permitió identificar la metodología adecuada para desarrollar cada uno de los objetivos planteados.

8 .4 Técnicas de recolección de información

Para la recolección de información el método implementado fue la entrevista no estructura que se realizó al personal más antiguo del Centro Médico.

8 .5 Muestreo

Para evaluar los resultados de la investigación, se tomaron en cuenta las anotaciones, el cumplimiento del cronograma de actividades diario y la base de datos implementada durante la práctica, con el fin de evaluar y reducir los tiempos implementados en cada actividad.

9. REALIZAR UN DIAGNÓSTICO DE LAS ACTIVIDADES, TAREAS Y FUNCIONES QUE SE REALIZAN EN EL CENTRO MÉDICO DE COSECHAS DEL VALLE.

9.1 Situación Actual

Como punto de partida, se analizaron los procesos de cómo se les estaba dando cumplimiento a las actividades, tareas y funciones que debe cumplir el asistente administrativo del Centro Médico; lo que permitió identificar que la oficina no contaba o no hacía uso de las herramientas tecnológicas como Excel para hacer seguimiento y control de citas médicas con EPS, ARL, valoraciones con el médico ocupacional, solicitud de viáticos y actualización de datos del paciente, lo que no permitía que hubiera un control o un tiempo de respuesta inmediata a las solicitudes por parte del jefe inmediato en este caso el médico o por la oficina principal.

Es por esto que surgió la necesidad de cambiar todo el proceso de cómo se estaba llevando a cabo el manejo de la agenda médica ya que esta solo se llevaba por medio de un cuaderno o agenda en donde iba especificado el nombre, número de cédula y de contacto de cada paciente, y no especificaba las condiciones en que este se encontraba, ya que podría estar incapacitado, reubicado, o necesitar de valoración para examen de ingreso o egreso; esto creaba dificultad e inconvenientes al momento de cancelar o aplazar la cita médica ya que no era medible la urgencia o prioridad con la que debía ser atendido el paciente.

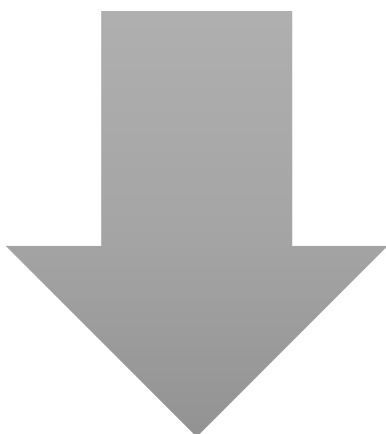
Dicho todo lo anterior e identificando la necesidad de mejora, se implementaron algunos formatos y bases de datos que permiten tanto al administrador o encargado, como a quien solicite la información tener mayor grado de respuesta a las inquietudes presentadas; Además de ser herramientas indispensables para medir el grado de gestión realizada por el Centro Médico y el encargado del puesto de trabajo.

A continuación, se pretende mostrar la evolución que ha tenido la administración del Centro Médico en cuanto al manejo de la agenda y la gestión de citas con EPS y ARL realizadas.



ANTES

1- herramienta utilizada
(un cuaderno)



DESPUES

herramienta implementadas:

- 1- base de datos en excell para control de cada paciente (se hace al final de cada consulta)
- 2- control de las citas de EPS Y ARL en excel
- 3-plantilla especial para el control de citas (medio fisico)
- 4-clasificacion de documentos como autorizaciones (EPS y ARL) clasificadas en su respectivas carpetas.

Fuente (elaboración propia)

9.2 actividades de mejora

Algunas de las actividades de mejora que se han implementado han sido por medio de herramientas tecnológicas como Excel, formatos físicos para control de citas, entrega de documentación y clasificación de documentos por medio de carpetas; lo que ha permitido tener un orden y un control de cada una de las actividades que se realizan en el cargo de asistente administrativo.

Herramientas implementadas actualmente:

1- Base de datos en Excel

para esta base de datos se lleva un control de la evolución clínica de cada paciente, donde se transcribe toda la información que el médico suministra en la hoja o formato de evolución del paciente al final de cada consulta, esta se guarda en la carpeta del paciente y se archiva, por lo cual la base de datos es una herramienta fundamental para revisar datos de manera inmediata y saber la condición Médica en la que se encuentra cada paciente.

Variables con la que cuenta la base de datos:

- a) fecha de la consulta
- b) empresa
- c) ficha o código
- d) cedula
- e) nombre
- f) EPS
- g) ARL
- h) fondo de pensiones
- i) diagnostico
- j) origen de la enfermedad
- k) prioridad

- l) tipo de consulta
- m) profesional que lo valoro
- n) profesional próximo control
- o) días de incapacidad
- p) prorrog
- q) fecha próximo control
- r) pendientes
- s) observaciones

Base de datos (control evolución pacientes)

E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
NOMBRE	EP	AR	FONDO PENSION	DIAGNOSTICO	ORIGEN	PRIORIDAD	TIPO DE CONSULTA	PROFESIONAL VALORO	PROFESIONAL PROXIMO	DIAS INCAPACIDAD	PRORROGA	FECHA PROXIMO VALORACION	PENDIENTES	OBSERVACION
YUBANI GONZALES	NUUEVA EP	POSITIVA	COLPENSION	HERIDA EN ANTEBRAZO IZQ. MACHETE ATEP(CIERRE TOTAL)	LABORAL		CONTROL POST INCAPACIDAD	MEDICO	REINTEGRO	REINTEGRO	REINTEGRO	REINTEGRO		
JOSE FERMIN	NUUEVA EP	POSITIVA	PORVENIR	HERIDA DE RODILLA IZQ. 2 SOBREPESO			CONTROL POST INCAPACIDAD	MEDICO	REINTEGRO	REINTEGRO	REINTEGRO	REINTEGRO A PARTIR DEL 21 DE MARZO DE 2018		
SOREL ANTONIO MARIN DAVILA	COOMEVA	POSITIVA	COLPENSION	PACIENTE CON ADECUADA RESPUESTA A SU CUADRO DE HERIDA EN PIE	ACCIDENTE DE TRABAJO		REINTEGRO	MEDICO	REINTEGRO	REINTEGRO	REINTEGRO	REINTEGRO DE 2018		
JHON JIMENEZ								MEDICO						
MARCELINO NUÑEZ								MEDICO						
RAMIRO VELAZQUEZ								MEDICO				20/03/2018		
LIBARDO RAMIREZ								MEDICO						
MANUEL RIVAS								MEDICO						
GABRIEL HENAO	COOMEVA	POSITIVA	COLPENSION	REINTEGRO				MEDICO	MEDICO			24/03/2018		
SAMUEL BORBON	SOS	POSITIVA	COLPENSION	HERIDA 4to DEDO DE LA MANO DERECHA. 2 DIABETES MELLITUS INSULINO DEPENDIENTE			ACCIDENTE O DE TRABAJO	MEDICO	REINTEGRO	REINTEGRO	REINTEGRO	REINTEGRO A PARTIR DEL 22 DE MARZO DE 2018		
ARISON MANZILLA EUSTACIO PAZ	COOMEVA	POSITIVA	PORVENIR	HERIDA EN INDICE IZQUIERDO			POST INCAPACIDAD	MEDICO	REINTEGRO	REINTEGRO	REINTEGRO	REINTEGRO A PARTIR DEL 22 DE MARZO DE 2018		
JUAN PABLO ALVAREZ BOTERO	COOMEVA	POSITIVA	PORVENIR	1- RUPTURA DE LIGAMENTO CRUZADO ANTERIOR. 2- ESGUINCE GRADO II DEL COLATERAL INTERNO DERECHO 3- LESION DE MENISCO LATERAL DERECHO	ACCIDENTE DE TRABAJO	1	CONTROL	MEDICO	MEDICO	21 DE MARZO - AL 3 DE ABRIL	20 DIAS	3/04/2018		
JOSE ALIRIO RESTREPO GRAJALES	SOS	POSITIVA	PORVENIR	1- TUNEL CARRIANO DERECHO LEVE 2- ARTRITIS ACROMIOCLAVICULAR DERECHA 3- HERNIA UMBILICAL SINTOMATICA 4- PRESBICIA-5- LUMBAGO NO ESPECIFICADO			1 CONTROL	MEDICO					PENDIENTE CITA CON EL MEDICO LABORAL S.O.S EL 6 DE ABRIL DE 2018	
				1- ARTRITIS GENERALIZADA 2- ESPONDILOARTROSIS LUMBAR 3- DISCOPATIA LUMBAR MULTIPLE										

Fuente (elaboracion propia)

2- Control de la gestión de citas con ARL Y EPS

El control de citas con ARL Y EPS se lleva por medio de Excel, donde van los datos del paciente y la gestión realizada, lo que permite evidenciar el trabajo realizado y llevar un control completo de la cita del paciente ya que se toman datos como la fecha, hora y lugar de la cita, lo que permite al Centro Médico tener como evidencia de su gestión, además de servir como ente de consulta en caso de que el colaborador pierda los documentos.

COSECHA DEL VALLE GESTION DE CITAS ARL									
FECHA DE ENTREGA	CEDULA	NOMBRE	TELEFONO	ARL	ESTADO	DIAGNOSTICO	ESTADO	GESTION	
abril	4819655	JOSE REYES IBANGUEN		POSITIVA	INFORMADO	CONTUSION DEL TORAX	CITA AUTORIZADA	TIENE CITA EL 30 DE ABRIL A LAS 8 Y 20 DE LA MAÑANA , DR RESTREPO.	
abril	94226642	Edwar JAMES LOPEZ		EQUIDAD	INFORMADO	MEDICINA LABORAL	CITA AUTORIZADA	YA LE ASIGNADOR CITA	
abril	14797500	DIEGO FERNANDO LEON	3206748960	POSITIVA	INFORMADO	CONSULTA POR MEDICINA ESPECIALIZADA	CITA AUTORIZADA	SE CONSIGIO CITA PARA EL INSTITUTO DE RELIGIOSAS DE SAN GREGORIA CLINICA DE LOS REMEDIOS EL DIA 25-04-2018 PARA EL DIA JUEVES 2 DE MAYO A LAS 8 Y 10 DE LA MAÑANA . CALI	
abril	94228480	OSCAR REYES GIRALDO	3113079693	POSITIVA		CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR MEDICINA ESPECIALIZADA EN DOLOR Y CUIDADOS PALEATIVOS	CITA AUTORIZADA	TIENE CITA PARA EL DIA 23 DE MAYO DE 2018 , HORA 7:30 AM , DIRECCION CLINICA DEL DOLOR , CALLE 23B NORTE N°3N 57 ,BARRIO VERSALLES .CON DR.CARDONA .SE LLAMO AL CENTRO DE ORTOPEDIA Y FRACTURA Y DE ALLI LO ENVIARON PARA LA CLINICA DEL DOLOR DEBIDO A LA ESPECIALIDAD.	
abril		JOSE CLARO REYES		POSITIVA	INFORMADO		CITA AUTORIZADA	DUMIAN -30 DE ABRIL	
abril		PEDRO ARNULFO DIAZ		EQUIDAD	INFORMADO	TERAPIA FISICA INTEGRAL	CITA AUTORIZADA	CITA 27 DE ABRIL : 1Y 45 PM . TULLUA VALLE	
abril		PEDRO ARNULFO DIAZ		EQUIDAD	INFORMADO	RADIOGRAFIA	CITA AUTORIZADA	SE DIRIGE AL AREA , HORARIO DE 7 A 4 , NO HAY NECESIDAD DE CITA , D ELUNES A VIERNES	

Fuente (elaboracion propia)


COSECHA DEL VALLE GESTION DE CITAS EPS									
FECHA DE ENTREGA	MES	CEDULA	NOMBRE	TELEFONO	EPS	ESTADO	DIAGN	PENDIENTE	GESTION
ABRIL		16365524	FRANCO FAUSTINO		COOMEVA	INFORMADO	M544	CAMBIO DE PROVEEDOR	debe cambiar de proveedor , ya que en la clinica san francisco de tulua no tienen convenio con coomeva para atenciones por especialistas, el señor no quiso seguir las indicaciones de acercarse a la eps a renovar dicha autorizacion y dijo que iba a esperar porque no queria que lo atendieran en otra clinica que no fuera la san francisco debido a que alli ya lleva un proceso , y dijo que mejor iba a esperar.
ABRIL		94230092	IDI FABIAN SANTAMARIA FLOREZ		COOMEVA	INFORMADO	F419	CAMBIO DE PROVEEDOR	debe cambiar de proveedor , ya que en la clinica san francisco de tulua no tienen convenio con coomeva para atenciones por especialistas.se llevo la autorizacion que habia dejado en el centro medico , se le explico todo lo que debia hacer . En espera que traiga nueva autorizacion para ayudarlo .
ABRIL		65559362	LUIS EVELIO AGUDELO MARTINEZ	3217304133	COOMEVA	INFORMADO	J449	CITA AUTORIZADA	EL SEÑOR TRAE AUTORIZACION EL DIA 24 DE ABRIL PARA SOLICITAR CITA EN CLINICA NEUMOLOGICA DEL PACIFICO -CALI . LA CITA LE FUE AUTORIZADA EL 25 DE ABRIL Y LE QUEDA PARA EL LUNES 30 DE ABRIL - 1PM DE LA TARDE , CON EL DR GUILLERMO PANDALES . SE LLAMO AL NUMERO 3876850

Fuente (elaboración propia)

2- GESTION DE VIATICOS

Para la gestión de viáticos, solo se gestionan para citas con las aseguradoras de riesgos laborales (ARL) como la equidad y positiva. Estos se gestionan por medio de correo electrónico donde se envían todos los datos del paciente y la aseguradora se encarga de comunicarse con él y asignarle el transporte o consignar el dinero de los costos que esto implique.

Gestión de viáticos

COSECHA  DEL VALLE							
GESTION DE VIATICOS							
FECHA DE ENTREGA	CEDULA	NOMBRE	TELEFONO	ENTIDAD	NOMBRE	ASIGNADO	GESTION
27-abr		PEDRO ARNULFO DIAZ	3108457676	ARL	EQUIDAD	SI	Radiografía dedos en mano ,Para el día 4 de mayo de 2018 , 2 DE MAYO ENVIAN AUTORIZACION PARA TRANSPORTE , CONFIRMAN DATOS Y ORGANIZACIÓN DEL TRANSPORTE CON EL SEÑOR.

Fuente (elaboración propia)

Plantilla implementada (en físico) para llevar el control de pacientes.

 CENTRO MEDICO					DIA----- MES ----- AÑO -----		
Nº FICHA	ID	NOMBRE	APELLIDO	#	ESTADO	NOTA	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
TARDE							
1							
2							
3							
4							
ATENCION CASO POR ACCIDENTE LABORAL/EMERGENCIA /ADICIONAL							
1							
2							
3							
CONTROL # PACIENTES				NOTA			
# CITAS EN LA MAÑANA							
# CITAS EN LA TARDE							

Fuente: Elaboración propia

10. DISEÑAR UN ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO PARA EL CARGO DE AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE LA FILIAL COSECHAS DEL VALLE

El análisis y descripción de puesto de trabajo para el cargo de auxiliar administrativo del Centro Médico de cosechas, se realizó bajo el libro guía de Idalberto Chiavenato (2007) administración de los recursos humanos. (8ª Ed), donde especifica que la realización de un ADP se debe iniciar por la descripción de puesto de trabajo es decir todos los procesos intrínsecos que involucran a la persona y al puesto directamente como los son las responsabilidades, actividades a realizar, descripción del cargo que va a ocupar y en qué puesto del organigrama se encuentra este ; posterior a esto se realiza el Análís de puesto el cual recopila : actitudes, aptitudes , conocimientos y requisitos que debe tener la persona para cumplir con los requisitos del puesto es decir todos los valores extrínsecos .

Dicho todo lo anterior, cabe resaltar que para el desarrollo del ADP Análís y descripción de puesto de trabajo se recolecto información por medio de las siguientes herramientas:

Tabla 8 métodos para la obtención de datos

METODOS DE RECOLECCION DE INFORMACION		
Tipos	Participación	
Observación	Jefe	Ocupante
	Pasivo	activo
Entrevista	Activo	activo
Cuestionario	Activo	pasivo
Diario o bitácora	Pasivo	Activo

Para el análisis de puestos se utilizó la observación directa y entrevista a jefe inmediato, como obtención de datos para realizar el análisis; para la descripción de puesto de trabajo se utilizó el cuestionario, la entrevistas y el diario o bitácora, lo que permitió identificar de manera detallada cada una de las funciones, tareas y actividades que se desempeñan dentro del cargo.

1. GENERALIDADES DEL PUESTO

TITULO DEL PUESTO	FECHA DE ELABORACION	FECHA DE REVISION
AUXILIAR ADMINISTRATIVO DEL MEDICO OCUPACIONAL		
DEPARTAMENTO	DIVISION	JEFE INMEDIATO
GESTION HUMANA	CENTRO MEDICO	MEDICO OCUPACIONAL
DESCRIPCION GENERICA		
llevar un control de la agenda del médico ocupacional y la terapeuta ocupacional de la filial (citar pacientes, confirmar asistencia, gestionar viáticos para citas con ARL, pedir citas a las eps y arl, solicitar autorizaciones a las ARL, recolectar información para caso de calificación de origen, archivar), además de llevar un control por medio del programa Excel donde se haga seguimiento de la evolución clínica del paciente.		
DESCRIPCION ESPECIFICA		
<p>Medico</p> <p>1- Agendar y programar citas a pacientes según las necesidades y las fechas de control asignadas por el médico.</p>		

- 2- Revisar la disponibilidad del médico, y así llamar a confirmar citas para el día siguiente o cancelar.
- 3- Con un día de anterioridad buscar la historia clínica de cada paciente y corroborar que la información de esta esté actualizada, para que no haya inconvenientes al momento de la consulta.
- 4- Revisar y priorizar el vencimiento de incapacidades, si estas no están actualizadas o no están en la historia clínica al momento de la consulta se debe llamar a la oficina de principal de cosechas para adicionarla inmediatamente a la historia clínica.
- 5- Entregar fichas por orden de llegada a cada paciente, antes de empezar la consulta, ya que se atiende por orden de llegada.
- 6- Después de cada consulta se deben llevar los documentos (formatos) que el médico le da a cada paciente después de cada consulta para que los firme y después adicionar uno a la historia clínica y los demás se le dan al paciente para que los lleve a la oficina de cosechas.
- 7- Al final de cada cita se le da citación a cada paciente, para la próxima valoración.
- 8- Gestionar citas para EPS como:
Coomeva, SOS, Nueva EPS
- 9- Gestionar citas para ARL.
Equidad, Positiva
- 10- Reunir la documentación para caso de calificación de origen en caso de que la EPS lo requiera, según la situación de cada paciente para esto se debe solicitar documentos a la oficina principal de cosechas y a la terapeuta ocupacional.
- 11- Enviar documentación por correo certificado, está ubicado en el archivo principal de la empresa.
- 12- Recoger la correspondencia en la oficina principal -cosechas
- 13- Gestionar viáticos para citas con ARL como positiva y equidad.
- 14- Llevar un control de las citas a las que asisten los pacientes, esta información es suministrada por el médico, el cual semanalmente envía una base de datos con las actividades pendientes.

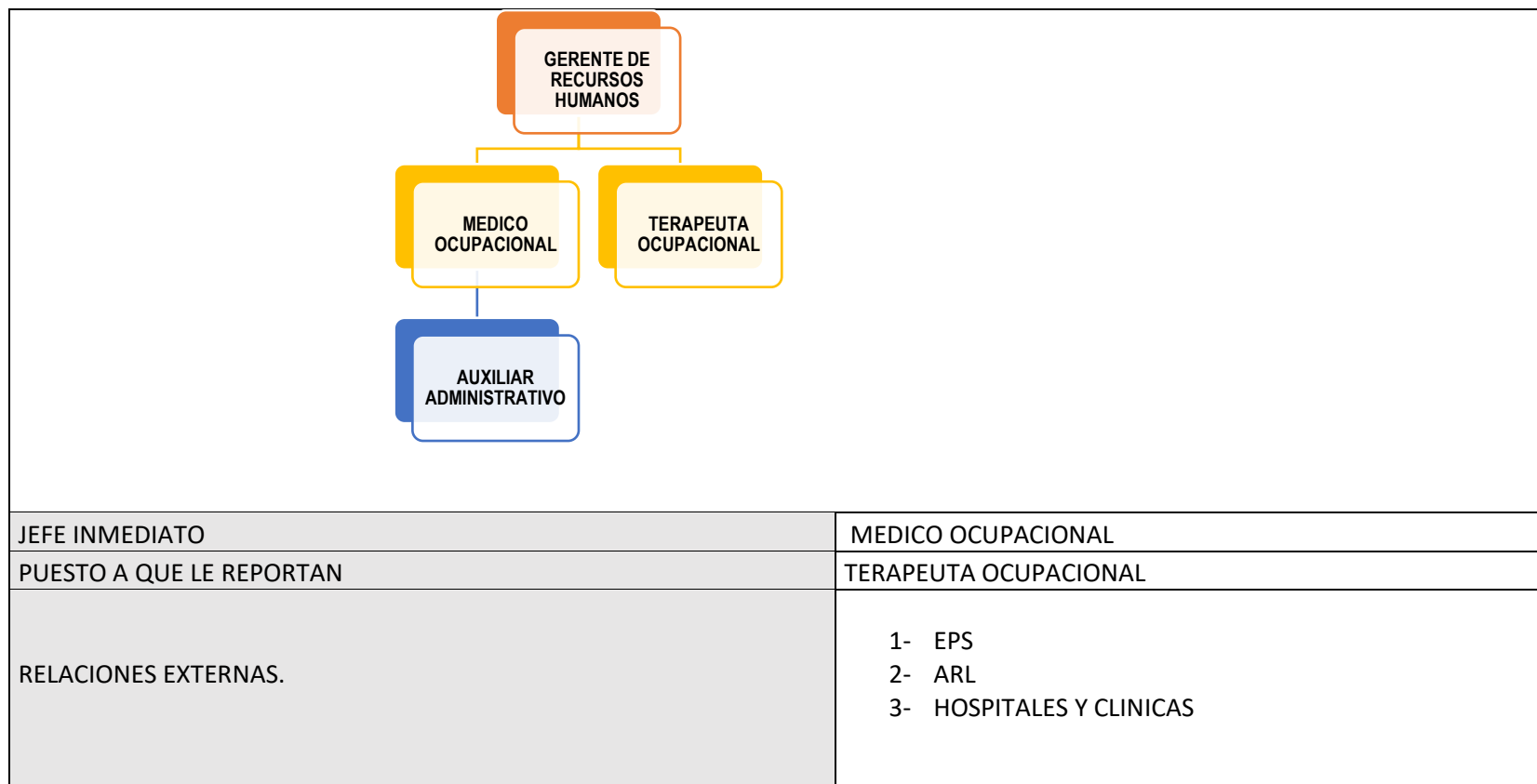
APOYO A TERAPEUTA

- 1- Solo hay consultas los días lunes y miércoles
- 2- Los días viernes y martes se deben llamar a confirmar y cancelar citas según la agenda y compromisos de la terapeuta.
- 3- Ayudar a gestionar cita a pacientes para EPS Y ARL.
- 4- Solicitar APT (análisis de puesto de trabajo) lo cuales son solicitados por las eps para calificación de enfermedades o PCL (perdidas de capacidad laboral) los cuales se solicitan por medio de correo y se deben enviar cedula, y numero de contacto de la persona para que la terapeuta se comuniquen con la persona, para así realizar el APT.

ARCHIVO

- 1- Archivar toda la documentación que envían de la oficina principal de cosechas
- 2- Clasificar las historias clínicas y documentos por el ultimo numero de la cedula.
- 3- Archivar los documentos que llevan los pacientes.

2- UBICACIÓN DEL PUESTO EN EL ORGANIGRAMA



Fuente: Elaboración propia

1. GENERALIDADES DEL PUESTO

PUESTO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO

SEXO: FEMENINO

EDAD: 18 A 25 AÑOS

ESTADO CIVIL: SOLTERA

ESTUDIO: ADMINISTRACION DE EMPRESAS

COMPETENCIAS

CONOCIMIENTOS

- 1- SIN EXPERIENCIA
- 2- MANEJO DE HERRAMIENTAS CON EXCEL, WORD Y DEMAS

HABILIDADES

- 1- ORGANIZACIÓN
- 2- BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES
- 3- ADMINISTRACION DEL TIEMPO
- 4- GESTION
- 5- BUENA COMUNICACIÓN

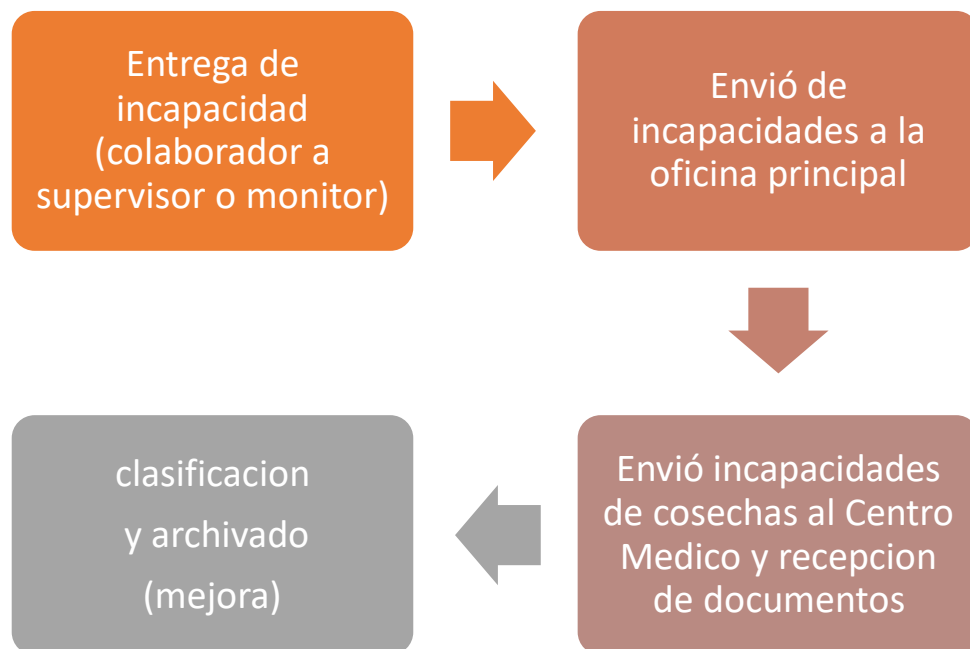
ACTITUDES	VALORES
1- CORDIALIDAD 2- RESPONSABILIDAD 3- BUEN TRATO CON LOS PACIENTES 4- TOLERANCIA 5- BUEN SERVICIO 6- CORDIALIDAD	1- RESPETO 2- EMPATIA 3- RESPONSABILIDAD
RESPONSABILIDADES ADQUIRIDAS	<ul style="list-style-type: none"> • PUEDEN HABER RETASOS EN LA ENTREGA DE DOCUEMNTOS • PUEDE HABER ERRORES EN LA CITACION DE PACIENTES • SE PUEDE PASAR POR ALTO LOS VENCIMIENTOS DE INCAPACIDADES.
CONDICIONES DE TRABAJO	AMBIENTE: CONDICIONES AGARADABLES Y LIMPIAS SEGURIDAD: AMBIENTE DE TRABAJO SEGURO

Fuente: Elaboración propia

11. REALIZAR UN PLAN DE MEJORAMIENTO EN EL MANEJO Y CONTROL DE LAS HISTORIAS CLÍNICAS

En el proceso de organizar, archivar la historias clínicas, incapacidades y demás documentación de cada colaborador perteneciente a la filial cosechas del valle se puede percibir el proceso que se debe seguir desde el momento en que el colaborador entrega la documentación hasta que esta llega al Centro Médico ; proceso que en repetidas ocasiones ha sido lento debido a los tiempos de entrega de la incapacidad y la fecha en el que el paciente debe ser valorado , es por esto que se han hecho algunas modificaciones con el fin de acelerar los procesos .

Ilustración 6 Proceso de entrega de documentos y archivado



Fuente (elaboración propia)

1- Entrega de incapacidad (colaborador a supervisor o monitor)

Para este proceso el colaborador (cortero de caña) envía o entrega la incapacidad o documento de importancia al monitor o supervisor de área (campo) el cual espera un día a la semana en la que de la oficina principal de cosechas envían personal al campo para recoger documentación y as llevarlas a la oficina principal; este paso dentro del proceso de entrega y archivada de documentos puede resultar complicado en cuanto a los tiempos de envió-entrega, lo que retrasa los demás procesos.

2- envío de incapacidades a cosechas

El envío se hace una vez a las semanas, en la que de la oficina principal de cosechas envían personal para recoger la papelería, en la cual están incapacidades, historias clínicas, autorizaciones con eps para gestionar citas y demás documentos que posteriormente son enviado al Centro Médico.

3- envío de incapacidades de cosechas al Centro Médico y recepción de documentos

El proceso de envío de incapacidades al Centro Médico se realizan los días miércoles, en los cuales en horas de la tarde envían el paquete de documentos el cual viene con dos listas las cuales especifican el nombre, cedula, fecha, y entidad que suministro la incapacidad, las cuales se deben revisar que estén correctamente para posteriormente enviar una lista de estas con firma de recibido a la oficina principal.

4- Clasificación y archivado

Una vez ya se haya revisado que todas las incapacidades sean las correspondientes a las enviadas en la lista, se prosigue a clasificarlas según el último número de la cedula, ya que es la forma en la que se encuentra clasificado el archivo para así, llevar un orden y agilizar el proceso de archivamiento.

Tabla 9 Clasificación ya archivamiento según el último número de la cedula

CEDULA	NOMBRE	
14540116	YUBANI GONZALES	6
94274376	JOSE FERMIN	6
94367377	SOREL ANTONIO MARIN DAVILA	7
6196788	RAMIRO VELAZQUEZ	8
16356485	GABRIEL HENAO	5
16548106	SAMUEL BORBON	6

Fuente (elaboración propia)

12. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

DESARROLLO DE CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES														
Actividades	marzo				abril				mayo				Responsables	Presupuesto
	Sem1	Sem2	Sem3	Sem4	Sem1	Sem2	Sem3	Sem4	Sem1	Sem2	Sem3	Sem4		
Identificación del problema, posibles mejoras													Laura Leonor Muñoz	1.100.000
implementación de bases de datos, control de citas.													Laura Leonor Muñoz	1.100.000
diseño formato agenda para el control de citas													Laura Leonor Muñoz	1.100.000
implementación de formato para agenda													Laura Leonor Muñoz	1.100.000
diseño de plantillas en Excel para el control de citas de EPS, ARL y viáticos													Laura Leonor Muñoz	1.100.000
Implementación de plantillas en Excel para el control de citas de EPS, ARL, y viáticos													Laura Leonor Muñoz	1.100.000
informe al médico y terapeuta de las citas gestionadas.													Laura Leonor Muñoz	1.100.000
recepción de las historias clínicas													Laura Leonor Muñoz	1.100.000

actividades de mejora en la clasificación de las historias clínicas																Laura Leonor Muñoz	1.100.000
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--------------------	-----------

13. CONCLUSIONES

- Un auxiliar administrativo es de vital importancia para toda organización, sin importar su carácter público o privada o las dimensiones que esta posea. Es por esto la importancia de que un Centro Médico cuente con un asistente administrativo, ya que, al haber tanta información y necesidad de comunicación constante con las personas internas y externas de la organización, se cuente con unas buenas relaciones interpersonales, clima laboral, comunicación, toma de decisiones y resolución de conflictos; por lo cual un asistente administrativo para el Centro Médico de cosechas del valle , debe cumplir con todos estos requisitos para así agilizar y dar una buena imagen en la realización de cada actividad que se plantee .
- La realización del ADP Análisis y descripción de puesto de trabajo para el cargo de auxiliar administrativo para el Centro Médico de cosechas del valle , permitió tener más claridad acerca de las actividades que debe cumplir el asistente que ocupe este cargo , ya que anteriormente no se tenía claridad de hasta donde llegaban las funciones del cargo , ocasionando así sobrecargos y retrasos en los procesos ; por ende este ADP permitió identificar cada una de las actividades realizadas durante la práctica y con ellos la facilidad para hacer intervenciones de mejora . Además de esto la realización de este ADP permitió crear una mayor cercanía y apropiación del cargo debido a que fueron analizadas diferentes variables que lo componen como los son: Las actividades, responsabilidades, habilidades, actitudes, conocimientos, valores y condiciones de trabajo que lo componen.

- Se puede decir que el plan de mejoramiento implementado para cada una de las actividades correspondientes al cargo , sirvió para mejorar y agilizar cada proceso ya que por medio de bases de datos , tablas en Excel y formatos físicos , se llevo a cabo un control completo y detallado de cada paciente ,donde se especificaban desde los datos personales hasta el seguimiento y control de las citas con EPS y ARL , lo que permitía así llevar un registro de la cantidad de pacientes atendidos por día,cantidad de citas solicitadas con EPS Y ARL y gestión de viáticos para dar cumplimiento a las mismas. Además del control y la clasificación implementada al archivado de historias clínicas lo que permitió agilizar el proceso de archivamiento.

12. RECOMENDACIONES

Algunas sugerencias o recomendaciones a la empresa cosechas del valle en especial al área del Centro Médico donde se desarrolló la practica las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda formalizar el cargo de Auxiliar Administrativo para el Centro Médico; en el caso de la propuesta planteada fue por medio de un ADP análisis y descripción de cargos, que permita delimitar y asignar las funciones y actividades que se deben cumplir en dicho cargo para evitar confusiones o retraso en los procesos.
- Realizar jornadas de capacitación a los corteros de caña, ya que muchos no saben qué proceso deben realizar al momento en que se les vence la incapacidad médica, lo que muchas veces ocasiono que tuvieran problemas para reintegrarse a las labores habituales.
- Contar con personal especializado para el uso del archivo de documentos e historias clínicas, ya que es una labor que requiere total cuidado y confidencialidad.
- Agilizar el proceso de entrega de incapacidades al Centro Médico, ya que al entregarla solo 1 vez a la semana se represa mucha documentación.

14. BIBLIOGRAFÍA

Alcaldía de zarzal -valle (2012) nuestro municipio. Recuperado de:
http://www.zarzal-valle.gov.co/informacion_general.shtml#historia

Chiavenato, I. (1995). *Introducción a la teoría general de la administración*. Colombia. (4ª Ed).

Chiavenato, I. (1999). *Gestión del Talento Humano*. Colombia. (3ª. Ed)

Ducceschi, M. *“Técnicas modernas de Dirección de Personal”*, Ibérico Europea de Ediciones, S.A, Madrid, 1982.

Gamboa Jiménez, J. (1999). *CÓDIGO LABORAL sustantivo del trabajo y procedimiento laboral*. Colombia: Grupo editorial Leyer.

Idalberto Chiavenato (2007) administración de los recursos humanos. (8ª Ed).
Recuperado
de:https://www.academia.edu/31337703/descripcion_y_analisis_de_puestos_id_alberto_chiavenato_8a_edicion

ICONTEC. (2008). *Norma Técnica Colombiana 5655 principios para el diseño ergonómico de sistemas de trabajo*. Colombia. Recuperado de:
<file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/document.pdf>

Ministro de salud (1999). *Resolución 1995*. Colombia. Recuperado de:
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%201995%20DE%201999.pdf

Norma técnica colombiana 5655 (2008) principios para el diseño ergonómico de sistemas de trabajo. Recuperado de: <https://tienda.icontec.org/wp-content/uploads/pdfs/NTC5655.pdf>

Riopaila castilla s.a. (2012). Informe de gestión. Recuperado de :
<https://www.riopaila-castilla.com/wp-content/uploads/2016/10/155543-Informes-de-fin-de-Ejercicio.pdf>

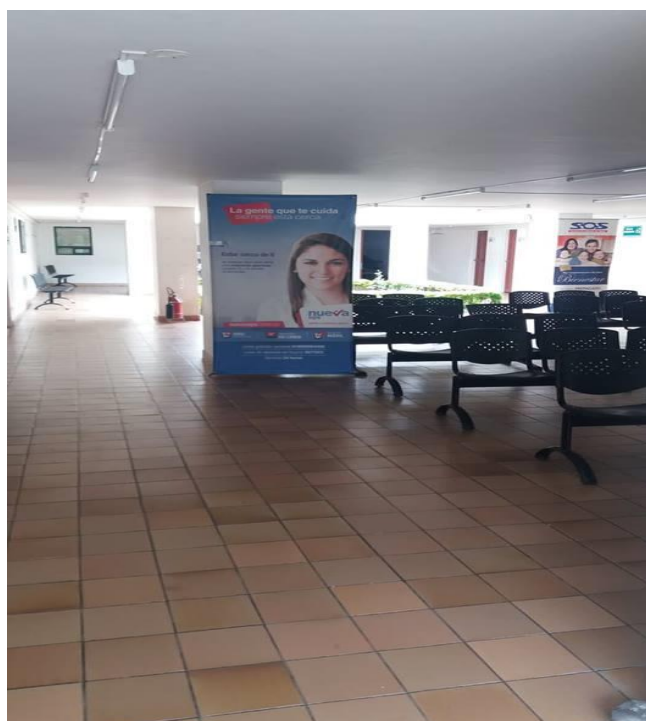
Universidad Nacional Autónoma de México. (2016). Unidad 8 *proceso administrativo*. Recuperado de:
<http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1130/docs/unidad8.pdf>

15. ANEXOS

anexos 1 foto de la entrada del centro médico.



anexos 2 Foto de la sala de espera del centro medico



anexos 3 Oficina suministrada para auxiliar de medico ocupacional



anexos 4 Oficina suministrada para auxiliar del médico ocupacional



